

# Keefektifan Motivasi Dan Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bekasi Barat

Kurniawan Prambudi Utomo <sup>1,\*</sup>, Faroman Syarif <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Informatika; AMIK BSI Bekasi; Jl. Cut Meutia No. 88,  
telp/fax: 021- 8242 5638; e-mail: [kurniawan.kpu@bsi.ac.id](mailto:kurniawan.kpu@bsi.ac.id)

<sup>2</sup> Komputerisasi Akuntansi; AMIK BSI Bekasi; Jl. Cut Meutia No. 88,  
telp/fax: 021- 8242 5638; e-mail: [faroman.frr@bsi.ac.id](mailto:faroman.frr@bsi.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [kurniawan.kpu@bsi.ac.id](mailto:kurniawan.kpu@bsi.ac.id)

Diterima: 8 Mei 2017 ; Review: 15 Mei 2017; Disetujui: 22 Mei 2017

Cara citasi: Utomo KP, Syarif F. 2017. Keefektifan Motivasi Dan Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bekasi Barat. Jurnal Administrasi Kantor. 5 (1): 1 – 8.

**Abstrak:** Keefektifan motivasi dan kualitas terhadap kepuasan masyarakat merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah layanan birokrasi di era reformasi ini masih terkesan lambat, berbelit dan tidak berpihak kepada masyarakat, mengingat di era keterbukaan ini bahwa masyarakat sebagai pemegang kedaulatan penuh melalui pemilihan umum untuk menentukan pilihan pemimpin di daerah, dan memperbaiki kinerja manajemen untuk meningkatkan layanan kepuasan kepada masyarakat sebagai stakeholder pemegang kekuasaan penuh berhak atas kinerja yang baik dan berpihak terhadap public, dan para pegawai negeri sebagai pegawai Negara dituntut untuk bekerja sepenuh hati, mampu memotivasi dan terus menerus meningkatkan kinerjanya untuk mengabdikan kepada rakyat yang telah memilih dan bekerja untuknya. Studi kasus ini dilakukan di kantor Kecamatan Bekasi Utara dengan metode penelitian penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden selama 3 bulan yaitu dari bulan Januari – Maret 2017 dan penelitian ini menghasilkan bahwa tingkat motivasi pegawai perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terus ditingkatkan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Kualitas, Motivasi.

**Abstract:** The effectiveness of motivation and quality to the satisfaction of the people is a study conducted to determine whether the service bureaucracy in this reform era still seems slow, complicated and does not favor the community, since in the era of openness is that society as a holder of full sovereignty through elections to determine the choice of leader in the area, and improve the performance of management to improve service satisfaction to the public as stakeholders holder full power is entitled to a good performance and sympathetic to the public and civil servants as an employee of the State is required to work wholeheartedly, able to motivate and continuously improve its performance to serve to the people who have chosen and worked for him. This case study was conducted in West Bekasi District office with research methods questionnaires of 50 respondents for 3 months ie from January-March 2017 and this research resulted in that the level of employee motivation needs to be improved to improve the quality of service that the public satisfaction improved.

**Keywords:** Satisfaction, Quality, Motivation.

## 1. Pendahuluan

Pegawai negeri harus memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat sebagai stakeholder pemegang kedaulatan penuh atas kendali pemerintah, sehingga sudah selayaknya kualitas pelayanan menjadi prioritas penting, dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawainya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang dan tidak memuaskan maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasakan kecewa, hal ini sesuai yang dikemukakan (Tjiptono, 2007) bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan dalam Kualitas Pelayanan (Kotler, 2006) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Hal ini terkait penyelenggara negara dalam hal ini walikota/bupati ataupun gubernur/presiden harus melaksanakan amanat yang diberikan dalam pemilihan yang demokratis, untuk mendapatkan dan melayani kepuasan masyarakat terkait proses awal, saat dan akhir yang harus memuaskan masyarakat, hal ini sesuai dengan pernyataan Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2007) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Hal ini menjadi penting mengingat pelayanan publik menjadi sorotan tajam diseluruh Indonesia.

Kantor Kecamatan Bekasi Barat merupakan satuan kerja Pemerintah Kota Bekasi yang merupakan instansi publik yang harus mempunyai motivasi dan memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), akte kelahiran, surat kematian dan administrasi surat-surat dan sebagainya. Menurut observasi pengamatan langsung penulis terlihat bahwa tidak semua pegawai kantor Kecamatan Bekasi Barat mempunyai motivasi dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Bekasi Barat terhadap pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Bekasi Barat, hal ini terjadi karena kurangnya fasilitas kantor seperti komputer, sehingga pegawai kurang proaktif

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurangnya alat transportasi atau mobil patroli, sehingga menyulitkan pegawai Kecamatan Bekasi Barat dalam menjalankan tugas lapangan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bekasi Barat Jl. Raya Bintara No. 4 Bintara dan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang dilengkapi dengan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan keadaan suatu obyek secara menyeluruh dengan menggunakan *questionnaire method* melakukan penyebaran kuisioner untuk mendapatkan jawaban dari responden serta wawancara dengan responden juga dilakukan pengamatan secara langsung terhadap hal-hal yang tidak tercakup dalam kuisioner, adapun responden berjumlah karyawan 50 orang dan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2017.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dengan membuat interval antara 1 sampai dengan 5 dan menggunakan rata-rata skor total jawaban, persepsi responden, secara umum dapat ditentukan dengan melihat letak rata-rata skor jawaban dalam interval kelas yang ditentukan (Kuncoro, 2001).

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari informasi tersebut dapat ditentukan skala distribusi kriteria pendapat responden sebagai berikut:

- 1) Nilai jawaban 1,00 – 1,99 = penilaian sangat rendah/sangat tidak setuju.
- 2) Nilai jawaban 1,99 – 2,99 = penilaian rendah./tidak setuju.
- 3) Nilai jawaban 2,99 – 3,999 = penilaian ragu-ragu
- 4) Nilai jawaban 3,99 – 4,99 = penilaian tinggi/setuju.
- 5) Nilai jawaban 4,99 – 5,00 = penilaian sangat tinggi/sangat setuju.

### 3.1 Analisis Variabel Motivasi

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel motivasi dapat dilihat dari tabel 1:

Tabel 1. Analisis Variabel Motivasi

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kemampuan staf memotivasi dirinya	195	3.90	Ragu-ragu
2	Kemampuan staf motivasi menyelesaikan masalah	200	4.00	Setuju
3	Respon motivasi staf dalam menanggapi keluhan masyarakat	213	4.26	Setuju
4	Fleksibilitas staf dalam bekerja melayani	198	3.96	Setuju
5	Kecepatan staf dalam bekerja	203	4.06	Setuju
6	Kemampuan staf menjelaskan administrasi kerja	204	4.08	Setuju
7	Kemudahan staf dihubungi melalui telepon	197	3.94	Setuju

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Pada tabel 1 diketahui analisis kemampuan staf memotivasi dirinya menunjukkan menilai staff kantor Kecamatan Bekasi Barat belum mempunyai kemampuan memotivasi dirinya terhadap masalah-masalah yang timbul dan menyelesaikannya dengan baik, namun tidak semua dapat diselesaikan, sehingga skala tertinggi yaitu ragu-ragu tidak dapat dicapai oleh staf, hal ini dibuktikan dengan rata-rata skala distribusi kriteria antara 3.90 jadi hanya mencapai di kriteria ragu-ragu.

### 3.2. Analisis Variabel Kualitas

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel promosi kreatif dapat dilihat dari tabel 2 berikut :

Tabel 2. Analisis Variabel Kualitas

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kualitas layanan tempat yang dilakukan staf terhadap masyarakat	193	3.86	Ragu-ragu
2	Prosedur kerja staf dilakukan telah memberikan kepuasan masyarakat	202	4.04	Setuju
3	Kualitas kerja waktu yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat	209	4.18	Setuju
4	Layanan staf berjalan baik sehingga memberikan kecepatan dan kemudahan	197	3.94	Ragu-ragu
5	Layanan kualitas administrasi dapat memberikan ketepatan dan kecepatan yang terukur	198	3.96	Ragu-ragu

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Pada tabel 2 diketahui analisis prosedur kerja staf dilakukan telah memberikan kepuasan masyarakat dan kualitas kerja waktu yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat cukup baik, hal ini dapat dilihat skala 4.04 dan 4.18, sedangkan analisis lain terkait tempat dan kecepatan yang terukur dalam melayani masyarakat tidak menunjukkan skala yang baik atau ragu-ragu yaitu diantara 2.99 -3.99.

### 3.3. Analisis Variabel Kepuasan

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel promosi kreatif dapat dilihat dari tabel 3 berikut :

Tabel 3. Analisis Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kebersihan ruang kantor dan kenyamanan	190	3.80	Ragu-ragu
2	Perlengkapan sarana dan administrasi pelayanan	196	3.92	Ragu-ragu
3	Kelengkapan kerja dan data formulir	201	4.02	Setuju
4	Penampilan staf yang rapi dan bersih	204	4.08	Setuju
5	Tata letak kantor	201	4.02	Setuju
6	Tempat parkir yang luas dan aman	189	3.78	Ragu-ragu
7	Kondisi fisik ruang tunggu orang tua	198	3.96	Ragu-ragu
8	Sikap dan perilaku staf terhadap masyarakat	202	4.04	Setuju
9	Tegur sapa dan tutur kata	202	4.04	Setuju
10	Kesopanan staf dalam menghadapi masyarakat	208	4.16	Setuju
11	Etika berkomunikasi melalui telepon	207	4.14	Setuju
12	Kemauan staf mendengarkan keluhan	206	4.12	Setuju
13	Keramahan dalam melayani masyarakat	217	4.34	Setuju
14	Pemahaman psikologis staf dalam memahami masyarakat	200	4.00	Setuju

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Pada tabel 3 diketahui analisis Kebersihan ruang kantor dan kenyamanan, Perlengkapan sarana dan administrasi pelayanan, Tempat parkir yang luas dan aman dan ruang tunggu bagi orang tua tidak menunjukkan kriteria baik atau ragu-ragu dengan skala 2.99-3.99 sedangkan analisis lainnya seperti sikap, kesopanan, etika, keramahan staff sangat baik ditunjukkan kepada masyarakat dengan nilai skala 3.99-4.99

### 3.4 Analisis Uji Realibilitas dan Validitas

Hasil pengujian realibilitas dan validitas menunjukkan tingkat kekonsistenan dan keakurasian yang cukup baik. Pada uji reliabilitas, konsistensi internal koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas minimal 0,50 (Ghozali, 2006).

Sedangkan pada pengujian validitas dengan uji homogenitas data dan uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (*Pearson Correlation*) menunjukkan korelasi yang positif dan tingkat signifikan pada level 0,05. Berikut hasil uji realibilitas dan validitas keefektifan motivasi dan kualitas terhadap kepuasan pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.882	3

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan anggarannya menunjukkan nilai *cronbach alpha* 0.882 menunjukkan bahwa berada diatas 0,50 sehingga semua variable reliable, baik motivasi, kualitas dan kepuasan.

Tabel 5. Hasil Korelasi Motivasi, Kualitas dan Kepuasan

<i>Correlations</i>				
		MOTIVASI	KUALITAS	KEPUASA N
<b>MOTIVASI</b>	<i>Pearson Correlation</i>	1	.171	.005
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.236	.974
	N	50	50	50
<b>KUALITAS</b>	<i>Pearson Correlation</i>	.171	1	.151
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.236		.896
	N	50	50	50
<b>KEPUASA N</b>	<i>Pearson Correlation</i>	.005	.151	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.974	.296	
	N	50	50	50

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Dari hasil uji validitas tiap variable menunjukkan motivasi dengan nilai 0,974 untuk kualitas 0,896 dan untuk kepuasan dengan nilai 1 yang telah ditetapkan yaitu diatas 0,05 sehingga semua variabel menunjukkan validitas (Ghozali, 2006).

### Analisa Regresi Linier Berganda

Berikut ini hasil analisa regresi berganda hubungan antara keefektifan motivasi dan kualitas terhadap kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Penelitian

ANOVA b						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.768	2	7.884	.558	.576a
	Residual	664.412	47	14.136		
	Total	680.180	49			
a. Predictors: (Constant), KUALITAS, MOTIVASI						
b. Dependent Variable: KEPUASAN						
Coefficients a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.873	9.434		5.286	.000
	MOTIVASI	-.039	.262	-.022	.148	.883
	KUALITAS	.382	.362	.154	1.056	.297
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
Sumber : Hasil Penelitian (2017)						

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dalam tabel 6 dapat digambarkan persamaan koefisien regresi sebagai berikut:  $Y = 49.873 - 0.039 + 0.382X_2$

Menyatakan bahwa nilai yang dapat diukur atau dihitung adalah nilai konstan yang didapat sebesar 49.873 menunjukkan motivasi dan kualitas pada kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bekasi Barat cukup tinggi 49.8% mendekati 100%, masyarakat sangat tergantung dengan kinerja manajemen staf di Kecamatan Bekasi Barat, sedangkan nilai motivasi yang diberikan oleh staf mempunyai nilai sebesar -0.039 artinya bahwa staf di kantor Kecamatan Bekasi Barat perlu meningkatkan motivasi dalam bekerja melayani masyarakat dan kualitas yang didapat mempunyai nilai sebesar 0.382 atau 38% dari 100%, sehingga kualitas perlu ditingkatkan lagi kedepat dalam melayani masyarakat di kantor Kecamatan Bekasi Barat.

Hasil Uji Hipotesis t

Tabel 7. Hasil Uji t

<i>Coefficients a</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	<b>Model</b>	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<b>t</b>	<i>Sig.</i>
1	<i>(Constant)</i>	49.873	9.434		1.286	.000
	<b>MOTIVASI</b>	-.039	.262	-.022	.148	.883

<b>KUALITAS</b>	.382	.362	.154	1.056	.297
a. Dependent Variable: KEPUASAN					
Sumber : Hasil Penelitian (2017)					

Sesuai dengan hasil tabel 7 diperoleh bahwa  $t$  hitung adalah 0.148 untuk ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu sebesar 1.6972 maka kesimpulan yang diperoleh adalah ada pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kualitas terhadap minat,  $t$  hitung kualitas sebesar 1.056 menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel, dimana  $t$  tabel sebesar 1.6972 maka berarti ada pengaruh kualitas terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Bekasi Barat.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan penelitian tentang keefektifan motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bekasi Barat yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan berdasarkan penelitian selama 3 bulan di kantor Kecamatan Bekasi Barat, dalam melakukan pekerjaan dengan motivasi dan meningkatkan kualitas terhadap kepuasan masyarakat hendaknya staf, pegawai negeri yang bertugas melayani masyarakat untuk memberikan tingkat kepuasan dalam urusan administrasi dan perizinan lainnya mengingat para staf adalah abdi negara yang bertugas dan mendapat amanat dari masyarakat sebagai pemegang kedaulatan penuh.

#### Referensi

- Ghozali I. 2006. Shortcourse Series SPSS 20. Semarang (ID): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler P, Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, New York (US): Mc Graw-Hill.
- Kotler P. 2006. Manajemen Pemasaran. New York (US): Mc Graw-Hill.
- Kuncoro M. 2001. Metode Kuantitatif, Yogyakarta (ID): AMP YKPN.
- Tjiptono. 2005. Sinergi Pemasaran Jasa Retail. Jakarta (ID): Universitas Trisakti.
- Tse, Wilton. 1988. Kepuasan Pelanggan, Jilid 2. Edisi Ketiga. Klaten (ID): PT. Indeks Kelompok Gramedia.